

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS PELAYANAN  
DAN PERSEPSI AKAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK SECARA ONLINE**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disusun oleh :  
**Muhammad Yusrizal Wirawan**  
**B 100170258**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Naskah Publikasi Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI AKAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SECARA ONLINE**

Yang ditulis dan disusun oleh :

**MUHAMMAD YUSRIZAL WIRAWAN**

**B 100170258**

Penandatanganan berpendapat bahwa Naskah Publikasi Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 6 April 2020

Pembimbing Utama

(Prof. Dr. H.M Wahyuddin,M.S)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr.H.Syamsudin,SE,MM)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MUHAMMAD YUSRIZAL WIRAWAN**

NIM : **B100160258**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN,  
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI AKAN  
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK SECARA ONLINE**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

**MUHAMMAD YUSRIZAL WIRAWAN**

## MOTTO

*"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu"*

*(Al Baqarah Ayat 45)*

*"Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi".*

*( HR. Dailani dari Anas r.a )*

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan pertolongan-Nya, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Semoga dengan keberhasilan ini tidak serta merta membuat kami untuk berhenti berjuang, akan tetapi menjadikan diri ini semakin bersemangat dan optimis untuk melangkah menggapai impian lebih jauh. Tidak lupa sholawat serta salam kami panjatkan untuk junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa cahaya islam dalam kehidupan hingga menjadi rahmatan lil 'alamin. Skripsi ini secara khusus penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang telah mengorbankan kehidupan demi anaknya agar bisa mengenyam pendidikan yang tinggi, namun belum sempat kami bahagiakan.
2. Istri Tercinta yang telah menemani dan memberikan dukungan baik materiil maupun moril sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini
3. Saudara dan seluruh keluargaku yang telah memberikan dukungan dan motivasi
3. Seluruh teman-teman seperjuangan baik yang telah terlebih dahulu menyelesaikan studinya maupun yang masih dalam proses, yang telah banyak memberikan semangat serta dukungan sehingga penulisan karya tulis ini bisa sampai pada tahap akhir.
4. Program Studi Manajemen Universita Muhammadiyah Surakarta sebagai salah Perguruan Tinggi ternama di Indonesia khususnya Surakarta, yang telah menerima kami untuk menimba ilmu sampai selesai.

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian produk secara online. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah berbelanja online di Surakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 105 responden.

Berdasarkan hasil analisis uji t yang menyatakan koefisien regresi untuk variabel kepercayaan, keamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dan variabel persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian. Pengujian menggunakan uji F diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel} = 7,210 > 2,46$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi akan risiko terhadap keputusan pembelian produk online” diterima dan terbukti kebenarannya.

Kata Kunci : Kepercayaan, Keamanan, Kkualitas Pelayanan, Persepsi Risiko dan Keputusan Pembelian

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of trust, safety, service quality and risk perception on online product purchasing decisions. The population in this study are all people who have shopped online in Surakarta. The sampling technique in this study is convenience sampling. The number of samples in this study were 105 respondents.*

*Based on the results of the t test analysis which states the regression coefficients for the variables of trust, safety and quality of service affect the purchase decision, and the risk perception variable negatively affects the purchase decision. Tests using the F test obtained  $F_{count} > F_{table} = 7.210 > 2.46$  with a significance value of  $0.000 > 0.05$ , it can be concluded that the hypothesis stating "there is an influence of trust, safety, service quality and perception of risk to online product purchasing decisions" accepted and proven true.*

*Keywords : Trust, Safety, Service Quality, Perception of Risk and Purchase Discisions.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI AKAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SECARA ONLINE**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, M.S, selaku pembimbing skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang senantiasa memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini.



6. Orang tua dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa restu dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu, terima kasih atas bantuannya hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, April 2020  
Penulis

Muhammad Yusrizal Wirawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
B. Rumusan Masalah .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Pengembangan Hipotesis .....	16
D. Kerangka Penelitian .....	19

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	20
B. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	20
C. Metode Pengumpulan Data .....	22
D. Data Dan Sumber Data .....	23
E. Desain Pengambilan Sampel .....	23
F. Instrument Penelitian .....	24
G. Metode Analisis Data.....	25

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden.....	29
B. Uji Instrumen.....	30
C. Uji Asumsi Klasik .....	33
D. Analisis Data .....	35
E. Pembahasan .....	38

### BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan .....	39
B. Saran.....	39

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	29
Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden .....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Uang Saku /Pendapatan .....	30
Tabel 4.4 Uji Realibilitas .....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1). ....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X2) .....	31
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	32
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Persepsi Resiko (X4) .....	32
Table 4.9 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	32
Tabel 4.10 Uji Normalitas K-S .....	33
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	34
Tabel 4.12 Uji Heterokedastisitas .....	34
Tabel 4.13 Analisis Regresi Berganda .....	35
Tabel 4.14 Uji T .....	36
Tabel 4.15 Uji F .....	37
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi .....	37

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	19
--------------------------------------	----